



Ajuntament
de Barcelona

Enquesta Òmnibus Municipal:

Direcció de Serveis de Comerç

Presentació de Resultats

Del 6 al 15 de maig de 2019

S A
CON

Registre Públic d'Enquestes i Estudis d'Opinió: r19012



Registre d'Enquestes i Estudis d'Opinió r19012

ENQUESTA ÒMNIBUS MUNICIPAL
DIRECCIÓ DE SERVEIS DE COMERÇ
PRESENTACIÓ DE RESULTATS
DEL 6 AL 15 DE MAIG DE 2019

Departament d'Estudis d'Opinió - Gabinet Tècnic de Programació
Oficina Municipal de Dades

C/ Avinyó, 32, 2a planta
Tel. 934 027 918
08002 Barcelona



Protegim el Medi Ambient.

No imprimiu aquest document si no és necessari.

Tots els drets reservats. Aquesta publicació no pot ser reproduïda, ni en tot ni en part, ni registrada en o transmesa per un sistema de recuperació en cap forma ni en cap mitja sigui electrònic, mecànic, per fotocòpia, de gravació o altres, sense el permís del propietari del copyright.



ÍNDEX

003 FITXA TÈCNICA

005 COMERÇ A LA CIUTAT

008 Responsable de fer les compres

009 Grau de satisfacció

010 Tipus d'establiment on l'atenen
millor

011 Valoració d'aspectes en l'acte de
compra

012 PERFIL DELS ENTREVISTATS



FITXA TÈCNICA

ÀMBIT

Municipi de Barcelona.

UNIVERS

Població de Barcelona de 16 anys i més.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1000 entrevistes.

METODOLOGIA

Entrevista personal realitzada amb suport informàtic (CAPI) al carrer.

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats s'han format per l'encreuament dels deu districtes municipals amb el sexe i amb l'edat dels ciutadans (l'edat es divideix en sis categories: de 16 a 24, de 25 a 34, de 35 a 44, de 45 a 54, de 55 a 64 i de 65 anys i

més). S'han aplicat quotes per a cadascun dels estrats. A més, s'han establert quotes marginals per a persones en situació d'atur i estrangeres.

AFIXACIÓ

Proporcional a la població segons el Padró municipal d'habitants.

PONDERACIÓ

No és procedent.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de $\pm 3,2$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 6 al 15 de maig de 2019

EMPRESA DE TREBALL DE CAMP

Gesop S.L.



SIGLES

E

Base. Perfil d'enquestats que responen a la pregunta de l'estudi

N

Número de respostes. Quantitat de respostes valorades per la pregunta concreta de l'estudi. En el cas de gràfics amb evolució s'indica el nombre d'entrevistes de la darrera consulta.

R

Tipus de resposta. Possibilitat o possibilitats que s'han contemplat per a la pregunta formulada



01

Comerç a la ciutat



RESUM DE RESULTATS

COMERÇ A LA CIUTAT

PERSONES ENCARREGADES DE FER LA COMPRA

El 58,4% de les persones enquestades realitza sempre les compres de casa seva, i les fan sovint el 22,5%. En canvi, el 13,4% compra de tant en tant, mentre que un 5,7% diu no comprar mai o gairebé mai.

Entre les persones que realitzen sempre les compres de casa seva les diferències de gènere són molt importants ja que les acostumen a realitzar majoritàriament les dones (72%), mentre que els homes ho fan el 42,8%. Per trams d'edat, aquesta compra la realitzen principalment les persones de 65 i més anys (63,6%), seguit per les de 45 a 54 anys (62%). La menor proporció correspon als més joves (de 16 a 24 anys) amb el 31,6%, seguit a distància pel tram d'edat de 35 a 44 anys amb el 57,8%.

Evolució: En aquesta onada baixen les compres que es realitzen de tant en tant (3,5 punts).

GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL COMERÇ

La gran majoria dels barcelonins/es estan satisfets/tes amb l'oferta, els horaris i l'atenció personal del comerç de la ciutat.

L'oferta i els horaris comercials es puntuen cadascun amb un 7,8 sobre 10, i el tracte personal amb un 7,5.

Evolució: El grau de satisfacció amb els principals aspectes del comerç registra un lleuger descens. Així l'oferta comercial baixa 0,3 punts la seva mitjana, motivada pel descens de les valoracions "satisfet (5 a 10)" en 3 punts. Comportament similar (però lleugerament inferior) es registra en la valoració dels horaris comercials com en l'atenció del personal.

TIPUS D'ESTABLIMENT

La meitat dels/les entrevistats/es coincideix a assenyalar la botiga del barri/ botiga especialitzada com l'establiment on l'atenen millor (50,4%).

Un 19,4% se sent més ben atès al mercat municipal, mentre que l'18,7% al supermercat o hipermercat.

Evolució: En relació a fa un any es mantenen el percentatges sense pràcticament variacions.

ASPECTES DEL PROCÉS DE COMPRA

Tots els aspectes associats al procés de compra són molt/bastant importants pels consumidors, però ho és molt, principalment, l'honradesa (71,9%), seguit a distància pel tracte que rep (59,2%).

Evolució: A l'hora de valorar 5 aspectes (honradesa, professionalitat, tracte, assessorament i rapidesa) quan es va a comprar, l'honradesa continua com la més important però baixa en aquesta edició 3,4 punts en les valoracions com a "molt important (9-10 punts)". També la professionalitat baixa en aquesta onada 4,1 punts, mentre que la rapidesa puja 5,5 punts.



RESUM DE RESULTATS

COMERÇ A LA CIUTAT

ASPECTES DEL PROCÉS DE COMPRA.cont

En general l'agrupació de les valoracions “molt /i bastant” baixen en aquesta onada en tots els aspectes incrementant el percentatge de les valoracions com a “regular”. És menys una mica doncs la rellevància dels factors.

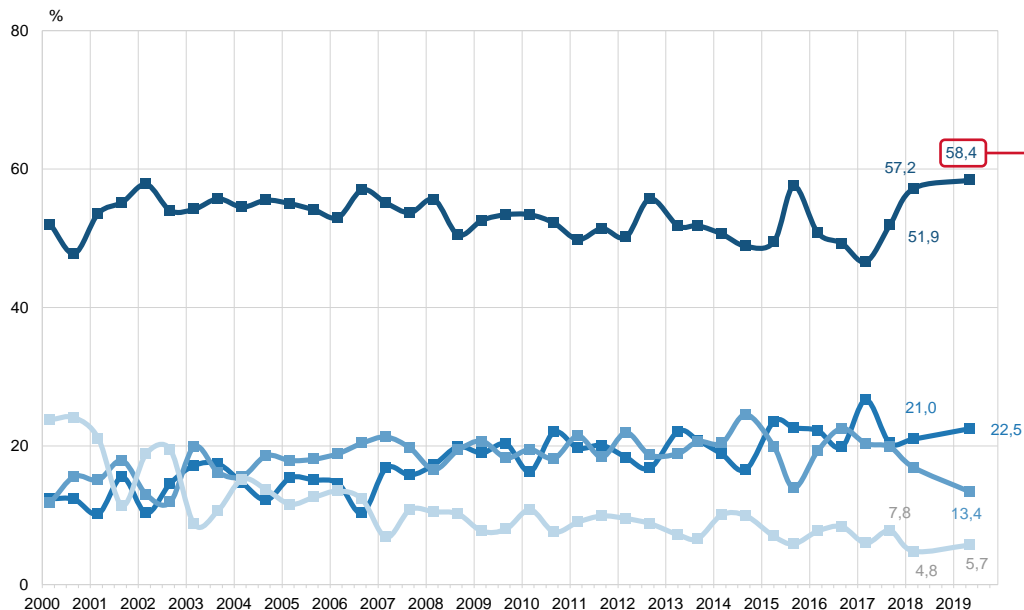


RESPONSABLE DE FER LES COMPRES

EVOLUCIÓ – CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES

COMERÇ A LA CIUTAT

EVOLUCIÓ



CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES



% Acostuma a realitzar sempre les compres

CM_1 Vostè personalment acostuma a realitzar les compres de casa seva? N 1000

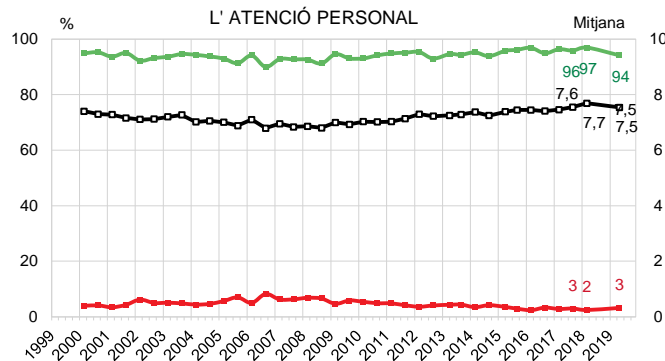
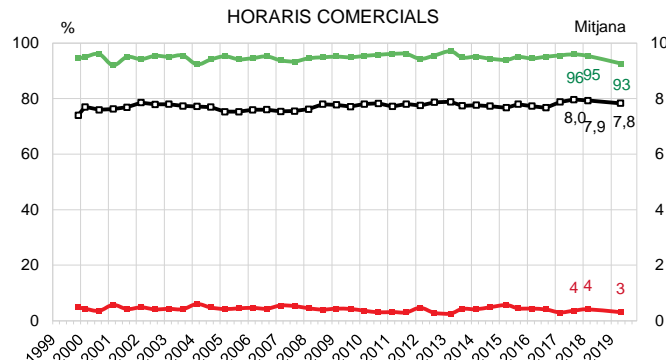
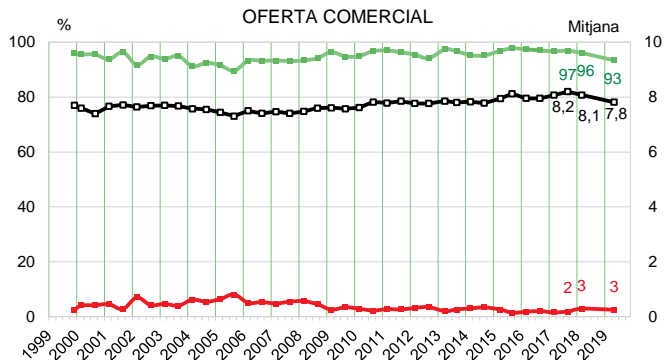
■ Sempre
■ Sovint
■ De tant en tant

■ Mai o gairebé mai



GRAU DE SATISFACCIÓ

COMERÇ A LA CIUTAT



CM_2 Dels següents aspectes relacionats amb el comerç de la ciutat, digui'm el seu grau de satisfacció en una escala de 0 a 10

B Compren sempre, sovint, de tant en tant
N 943
R 0= Gens satisfet; 10= Molt satisfet

■ Satisfet (5 a 10)
■ Poc/gens satisfet (0 a 4)
■ Mitjana



TIPUS D'ESTABLIMENT ON L'ATENEN MILLOR

COMERÇ A LA CIUTAT

%	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019
	Març	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Maig	
A LA BOTIGA DE BARRI / BOTIGA ESPECIALITZADA	50,6	48,5	49,3	47,8	43,7	48,3	48,1	44,6	49,4	51,5	48,2	51,9	51,1	46,1	49,6	50,9	50,4	53,7	50,3	50,4	
AL MERCAT MUNICIPAL	25,2	23,8	24,0	27,1	26,6	23,4	22,5	26,1	24,2	21,0	25,0	21,1	23,7	28,7	25,9	27,1	24,8	19,9	21,0	19,4	
AL SUPERMERCAT / HIPERMERCAT	13,2	16,6	14,4	13,1	17,1	16,6	19,0	18,9	13,1	13,5	16,1	14,2	14,1	14,3	14,7	12,5	14,8	14,1	15,4	18,7	
ALS CENTRES COMERCIALS	3,8	3,5	3,0	4,0	4,0	3,0	0,6	3,6	4,1	6,0	3,0	3,5	5,2	4,9	2,7	4,2	0,7	1,6	4,8	6,4	
AL GRAN MAGATZEM	1,8	2,5	2,4	1,3	2,1	2,7	4,0	2,5	2,4	2,7	1,3	2,7	2,0	2,4	1,1	1,2	1,6	1,3	0,7	0,8	
DEPÉN (DEL LLOC, DEL PERSONAL)	-	-	-	-	0,2	0,1	-	0,2	-	-	0,2	0,3	0,4	0,2	0,2	0,2	0,1	0,6	0,1	-	
AL GRAN ESTABLIMENT ESPECIALITZAT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,2	-	1,3	
A INTERNET	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,1	
ALTRES	0,1	0,4	-	0,2	0,2	0,2	0,5	0,2	0,2	1,2	-	0,5	-	1,0	-	0,2	2,5	-	-	-	
A TOT ARREU	-	-	4,1	3,4	3,2	3,3	2,4	1,4	1,7	-	4,0	2,5	0,7	0,6	1,7	-	0,1	-	2,6	1,3	
A CAP	-	-	0,2	-	0,1	-	-	0,2	0,4	-	-	-	-	0,1	-	-	3,5	0,2	-	-	
NS / NC	5,2	4,7	2,6	3,2	2,7	2,8	3,0	2,4	4,5	4,0	2,8	3,6	2,9	2,6	4,3	4,0	1,6	7,3	5,0	0,7	
N	(923)	(920)	(892)	(924)	(933)	(899)	(906)	(912)	(928)	(962)	(911)	(917)	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	



VALORACIÓ D'ASPECTES EN L'ACTE DE COMPRA

COMERÇ A LA CIUTAT

	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019
	Març	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Maig	
% MOLT + BASTANT																					
LA HONRADESA	94,6	94,9	93,8	96,8	95,2	96,7	95,6	93,6	95,9	96,1	93,8	93,1	96,9	98,2	96,0	94,9	95,8	94,3	97,4	94,1	
LA PROFESSIONALITAT	94,3	95,0	93,9	96,0	94,3	94,9	94,2	90,7	94,7	95,2	92,4	93,6	95,2	97,6	95,2	93,5	95,2	95,6	96,6	93,5	
EL TRACTE QUE REP	93,7	94,2	93,6	95,3	95,7	95,2	94,6	93,2	95,2	94,7	95,4	93,7	96,3	96,1	93,9	94,6	95,8	96,0	96,6	92,6	
L'ASSESSORAMENT DEL PRODUCTE	81,9	83,9	83,3	87,3	81,6	85,3	83,5	83,8	86,2	87,3	84,4	83,5	87,2	89,5	88,4	86,0	87,5	87,8	89,4	86,1	
LA RAPIDESA	87,3	86,5	87,0	88,7	91,5	90,2	88,0	87,7	88,8	90,0	86,6	87,6	88,7	90,6	87,3	89,2	89,2	88,0	87,6	84,6	
N	(923)	(920)	(892)	(924)	(933)	(899)	(906)	(912)	(928)	(962)	(911)	(917)	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	
% MOLT																					
LA HONRADESA	68,1	69,3	68,0	72,5	72,1	72,6	70,9	65,5	71,7	71,4	63,7	60,6	73,8	75,9	73,0	65,4	71,1	69,6	75,3	71,9	
EL TRACTE QUE REP	52,5	57,7	55,0	55,8	57,4	57,8	56,9	56,1	57,9	57,3	54,9	54,0	58,3	62,5	59,7	54,5	56,6	59,7	58,7	59,2	
LA PROFESSIONALITAT	55,4	59,1	53,9	57,7	60,6	62,1	60,3	56,3	59,9	57,5	53,4	51,7	61,4	61,2	59,8	54,3	60,1	56,8	61,7	57,6	
L'ASSESSORAMENT DEL PRODUCTE	41,3	42,3	45,1	43,0	42,8	44,8	44,4	39,8	43,4	44,9	39,6	38,8	44,8	50,3	48,6	40,8	40,3	44,9	48,6	47,3	
LA RAPIDESA	38,9	42,0	40,0	38,1	43,3	43,4	40,4	34,0	35,7	38,4	34,7	39,4	37,1	40,2	38,4	32,8	35,1	39,9	34,8	40,3	
N	(923)	(920)	(892)	(924)	(933)	(899)	(906)	(912)	(928)	(962)	(911)	(917)	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	



02

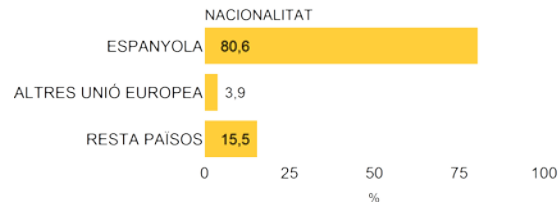
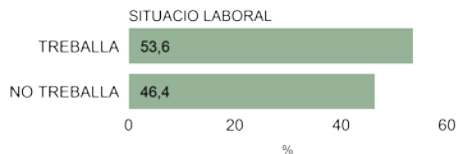
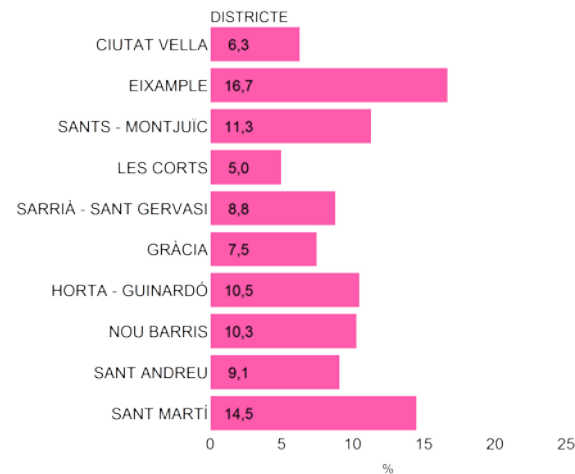
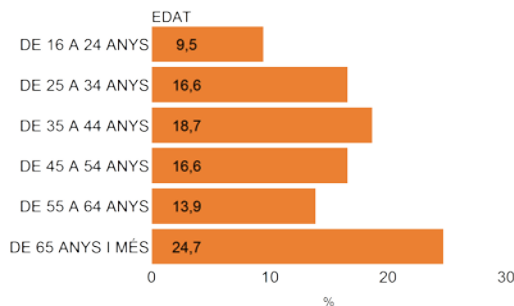
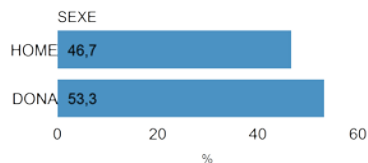
Perfil dels entrevistats





QUOTES

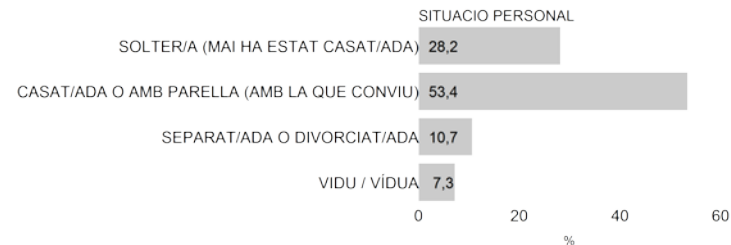
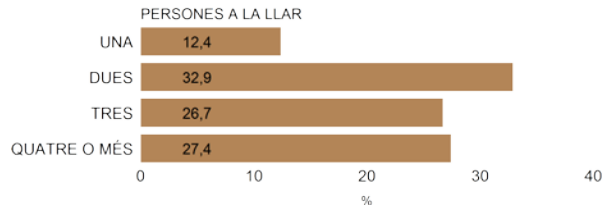
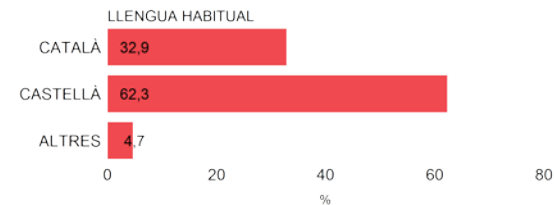
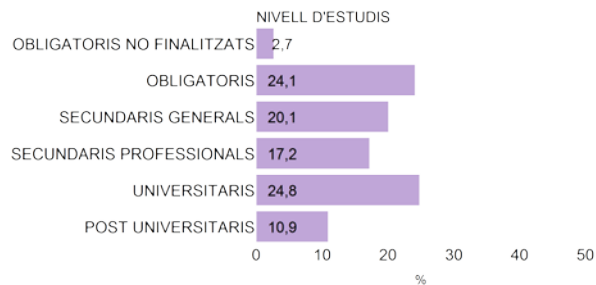
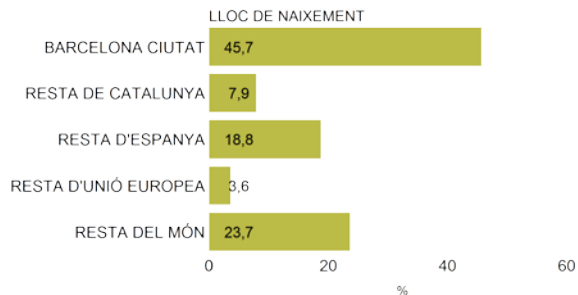
PERFIL DELS ENTREVISTATS





POSICIONAMENT I DADES PERSONALS

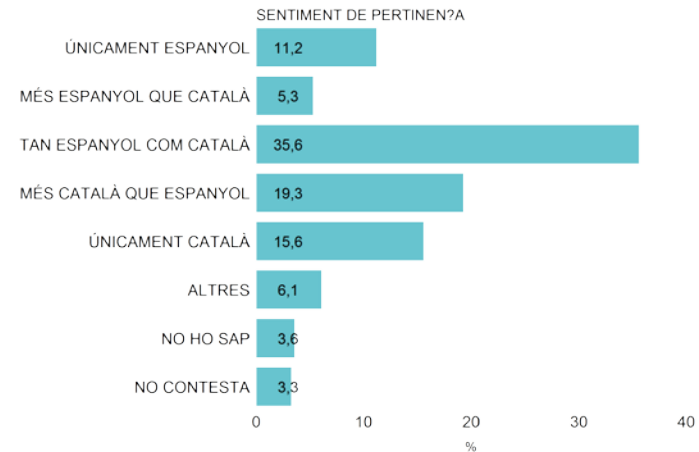
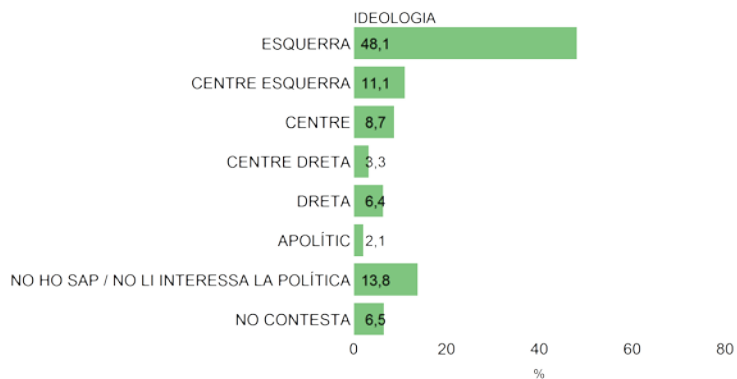
PERFIL DELS ENTREVISTATS





POSICIONAMENT I DADES PERSONALS

PERFIL DELS ENTREVISTATS





ENQUESTES I ESTUDIS D'OPINIÓ

Aquests estudis sociològics permeten determinar les prioritats de la població, conèixer la realitat social, saber com es valora l'activitat i els serveis municipals, i esbrinar l'opinió sobre l'actuació política municipal.



Pla
d'Estudis Sociològics



Sèrie
d'Avaluació Contínua



Enquestes
de Sistemes de Qualitat



Investigació
de Comunicació



Estudis
Ad-Hoc



**Ajuntament
de Barcelona**

